

## ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001:2015 В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

**Аннотация.** В статье проводится анализ новой версии стандарта ISO 9001:2015, рассматриваются его ключевые изменения, а также приводятся рекомендации по внедрению системы менеджмента качества в организациях на основе данного стандарта.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества, стандарт ISO, изменения, инструменты, качество.

### FEATURES OF IMPLEMENTATION OF STANDARDS ISO 9001: 2015 IN THE ORGANIZATION

**Abstract.** The article analyses the new version of ISO 9001:2015, it discusses the key changes and provides recommendations for the implementation of the quality management system in organizations on the basis of this standard.

**Keywords:** Quality Management System, ISO standard, change, the tools, quality.

В настоящий момент стандарты серии ISO 9000 являются одними из самых популярных и востребованных в мире нормативных документов. По этому стандарту были сертифицированы многие организации, действующие в различных отраслях, имеющие разнообразную область деятельности, структуру, размер и форму собственности. По этой причине любая информация, касающаяся изменений в этих стандартах, вызывает огромный интерес.

«The ISO Survey» (масштабное исследование, призванное выявить мировые тенденции в сфере применения стандарта ISO 9001) периодически представляет информацию, которая свидетельствует, что за последние года количество выданных сертификатов в Восточной Азии, России, США увеличивается.

Непосредственно стандарт ISO 9001 является уникальным, поскольку затрагивает интересы сотен тысяч предприятий, занимающихся производством продукции и оказанием различного рода услуг. Ключевое назначение этого стандарта – быть эффективным инструментом обеспечения высокого качества продукции и услуг для организаций, которые внедрили этот стандарт.

На данный момент вышла новая версия стандарта ISO 9001. Появление нового издания стандарта вызвано многими причинами, например, появлением новых стандартов в области СМК, что вызвало необходимость в создании единого подхода. Организациям, имеющим сертификаты ISO сейчас, дано три года, чтобы перейти на новую версию (до сентября 2018 года). Одним из условий такого перехода будет проведение внешнего аудита на соответствие этому стандарту. По истечению этого срока все сертификаты предыдущей версии (ISO 9001:2008) будут являться недействительными.

В новой версии стандарта произведены несколько ключевых изменений.

1. Увеличилось количество разделов, чтобы обеспечить совместимость различных стандартов на системы менеджмента и сформировать единую структуру для этих стандартов. Целью создания единой структуры стандартов является упрощение применения интегрированных систем, таких как ISO 14001, ISO 27001, ISO 22301.

2. Вместо корректирующих и предупреждающих действий появляется понятие риск-ориентированного мышления. Риск-ориентированное мышление означает

необходимость количественного рассмотрения риска в процессе планирования и управления как всей СМК, так и ее отдельными процессами.

3. Новая версия стандарта требует от организаций учитывать множество внутренних и внешних факторов, которые могут влиять на систему и ее устойчивость (контекст организации).

4. Безусловно, это не все изменения, которые были произведены в данном стандарте. Была проделана колоссальная работа над стандартом, так как учтены многие замечания по предыдущей версии.

Для того чтобы разобраться с требованиями стандарта и оказать помощь организациям, которые впервые или в очередной раз столкнулись с данным стандартом разрабатывается Руководство по внедрению стандарта ISO 9001-2015 в организациях. В данном Руководстве планируется описать перечень документов, которые должна иметь организация касательно каждого пункта стандарта, а также предложить инструменты, которые помогут организации успешно соответствовать требованиям стандарта.

Например, пункт 4 стандарта ISO 9001-2015 «Контекст организации» предполагает анализ внешнего и внутреннего контекста организации. Это значит, что руководство, которое приняло решение о внедрении данного стандарта, должно регулярно проводить анализ внешней и внутренней среды. При этом разработчики стандарта не указывают, какими инструментами необходимо проводить этот анализ. В данном случае для анализа сильных, слабых сторон организации, её возможностей и угроз целесообразно применять инструмент SWOT-анализа, для анализа общей окружающей среды PEST (STEP, PESTEL), а также Модель пяти сил Майкла Портера. При проведении анализа заинтересованных сторон (стейкхолдеров) предлагается представить таблицу, включающую в себя перечень заинтересованных сторон организации, требования, которые организация предъявляет к заинтересованным сторонам организации, а также требования заинтересованных сторон к организации.

Так, для выделения организационных ролей в организации согласно пункту 5.3 стандарта «Организационные роли, ответственность и полномочия» может быть использован подход, заключающийся в построении матрицы организационных проекций. Данный инструмент позволяет в компактной форме фиксировать информацию о том, кто и какие функции выполняет в организации. Это поможет организации провести анализ эффективности системы распределения организационных ролей.

Также с выходом новой версии стандарта ISO 9001-2015 всё более актуальным становится вопрос управления рисками. Стандарт не дает определенного метода, с помощью которого должны определяться риски. Решение за тем, какой метод применять, остается за организацией. Для решения этого вопроса и закрытия пункта 6.1. стандарта «Действия по обработке рисков и реализации возможностей» предлагается рассмотреть при анализе и оценке рисков применение метода анализа видов и последствий потенциальных несоответствий (FMEA). Данный метод позволяет выявить несоответствия продукции и процессов, создать ранжированный список этих несоответствий и список причин, вызывающих их возникновение, а также определить корректирующие или предупреждающие действия для борьбы с ними. Данный инструмент также позволяет документировать данные по результатам анализа для накопления в базе знаний (п.7.1.6).

Применение стандартов СМК, определено, внесет положительные изменения в экономическую деятельность любой организации. Стоит понимать, что стандарт ISO 9001-2015 не является неоспоримым свидетельством качества конкретных товаров или услуг. Главная его цель как инструмента технического регулирования рынка заключается в стимулировании грамотной организации рабочих процессов, которая обеспечила бы наиболее полное удовлетворение запросов конечного потребителя.